

# Uso de Internet y Situación del Comercio Electrónico en el sector Inmobiliario de la Región de Murcia

diciembre 2006



Región de Murcia  
Consejería de Industria y  
Medio Ambiente  
Dirección General de Innovación  
Tecnológica y Sociedad de la Información



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional



fundación  
**integra**  
Integración de recursos y nuevas tecnologías  
para la modernización de la Región de Murcia



## Índice de contenidos

1.	Objetivos y alcance .....	3
2.	Metodología.....	3
3.	Situación actual del sector.....	3
4.	Estudio de la penetración de las TIC en el sector del Inmobiliario en la Región de Murcia .....	4
	a. Presencia en Internet	4
	b. Comercio Electrónico	9
5.	Ayudas e incentivos regionales para el uso de las TIC en el sector.....	9
6.	Conclusiones.....	10
7.	Anexo .....	11
8.	Fuentes .....	14

## 1. Objetivos y alcance

El presente estudio refleja el grado de presencia en Internet y el estado actual del Comercio Electrónico en las empresas Inmobiliarias de la Región de Murcia.

En la actualidad, un uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y del Comercio Electrónico puede aportar grandes ventajas a las empresas y aumentar su **competitividad** frente a la competencia. Este informe analiza algunos de los parámetros que miden el grado de desarrollo de estas tecnologías en el sector, como la presencia web o el índice de apuesta por la utilización de aplicaciones de compraventa.

Las conclusiones del informe constituyen una radiografía sectorial del uso que las empresas objeto de estudio realizan de las TIC y del Comercio Electrónico.

## 2. Metodología

Los resultados de este análisis proceden de una muestra de **245 promotoras inmobiliarias**, recogidas de una fuente oficial de referencia a nivel sectorial y regional: el **Panel Empresarial** del Instituto de Fomento de la Región de Murcia.

La presencia en Internet se ha analizado entre aquellas que disponen de una web propia y aquellas que a pesar de no tener una web particular están presentes a través de directorios empresariales o sectoriales.

Asimismo, se ha analizado si las empresas objeto de estudio realizan Comercio Electrónico a partir de algún mecanismo de compraventa.

Por último, se recopilan una serie de conclusiones en torno a la situación actual del uso de las TIC, la presencia web y el Comercio Electrónico en las empresas del sector Inmobiliario.

## 3. Situación actual del sector

La actividad inmobiliaria en España ha crecido a un ritmo superior al esperado en los últimos años. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, en el 2003 dicha actividad tuvo un volumen superior a los 70.000 millones de euros, un 14% más que en el 2002, lo que ha facilitado la incorporación de nuevas empresas o agencias inmobiliarias que han visto en este nicho una fuente de negocio, a pesar de que las dificultades que conlleva la apertura de una empresa de esta naturaleza.<sup>1</sup>

El mercado inmobiliario español, además, está influenciado por una elevada política inflacionista de precios y un **crecimiento continuo de la oferta**. Según

---

<sup>1</sup> **Situación y perspectivas futuras en el sector inmobiliario en España**. Ministerio de Vivienda. Mayo 2006.

el Ministerio de Vivienda, en el 2005 se iniciaron más de 700.000 viviendas y se finalizaron unas 637.000. Asimismo, se incrementó el porcentaje de vivienda protegida.

En particular, la **Región de Murcia** fue, junto a Andalucía y Cataluña, las zonas que experimentaron una mayor concentración de la oferta. En nuestra región el año pasado se terminaron más de 20.000 viviendas.

De igual forma, la demanda también ha conseguido un interesante crecimiento, impulsado por el aumento anual de la renta disponible por hogar, la mejora de las condiciones de financiación, el aumento de la población o la llegada madura de la generación de los años sesenta y principios de los setenta.

En definitiva, el sector está obligado a reforzar sus propios elementos diferenciales respecto a otras formas de comercio. En este sentido, la proximidad, la comunicación directa y personalizada con el consumidor, una mayor especialización y la garantía de calidad de los productos o servicios ofertados son algunos de los ejes principales.

#### 4. Estudio de la penetración de las TIC en el sector del Inmobiliario en la Región de Murcia

El actual escenario del sector Inmobiliario, representado por una dura y amplia competencia y un cliente exigente, obliga a las empresas a invertir en innovación y modernización. Por ello, este sector no debería pasar por alto las oportunidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías y las mejoras competitivas que pueden aportar a su estrategia empresarial.

Es este un momento oportuno, por lo tanto, para analizar qué está haciendo el sector con respecto al uso de Internet y el Comercio Electrónico y cómo lo está haciendo. Las conclusiones de este análisis permitirán conocer las oportunidades que el sector está aprovechando o las ventajas de las que aún no está disfrutando.

##### a. Presencia en Internet

La presencia en Internet es uno de los aspectos claves para medir el nivel de uso de las TIC en las empresas. Dicha presencia se analiza en el presente informe desde dos enfoques diferenciados:

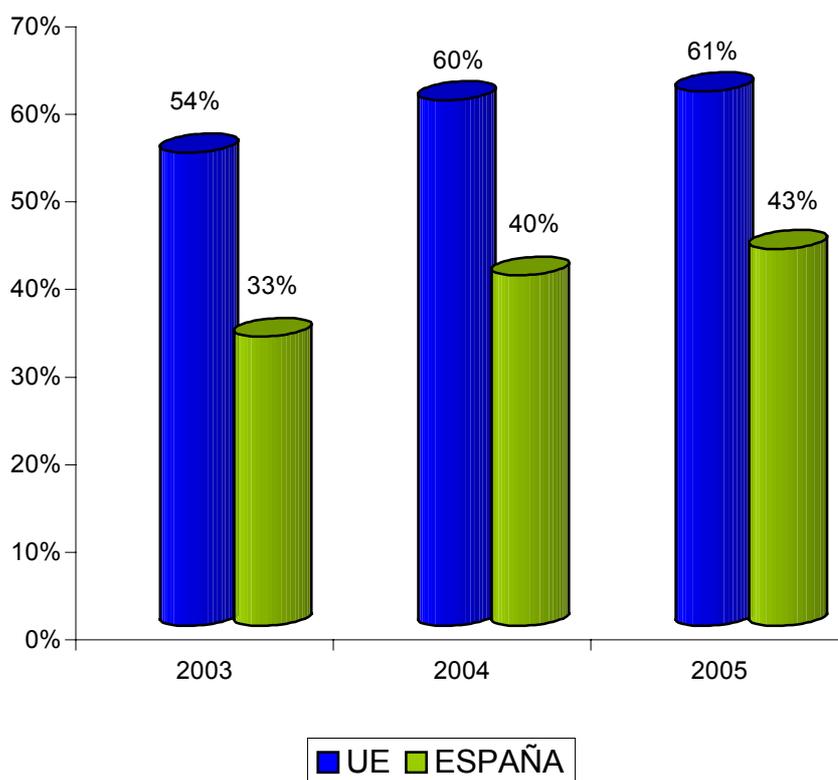
- Presencia a través de una página web propia.
- Presencia a través de directorios empresariales o sectoriales de referencia.

El resultado del análisis de estos dos aspectos mostrará el grado de presencia de las empresas del sector Inmobiliario de la Región de Murcia en Internet.

### ○ Presencia a través de página web propia

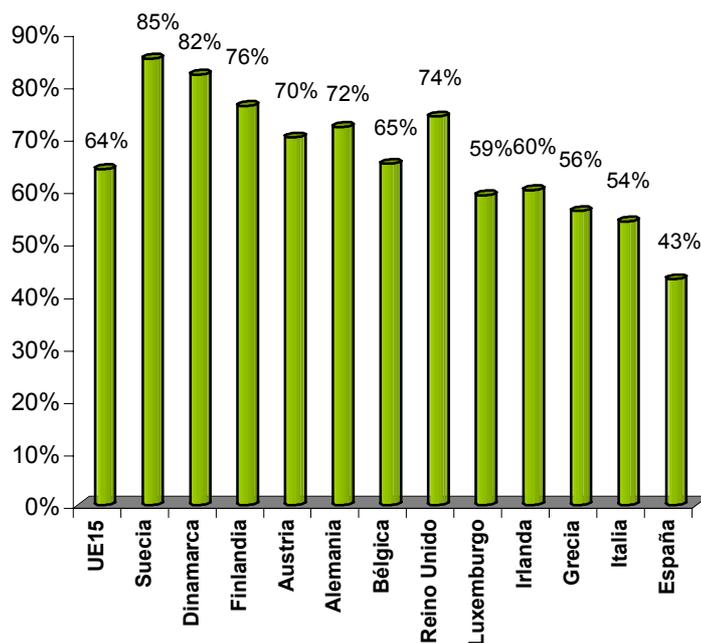
La presencia en Internet de una empresa desde una página web propia puede responder a distintas motivaciones u objetivos. Lo recomendable es que esté vinculada o integrada en la estrategia comercial de la empresa, pues podrá servir mejor a sus intereses y centrar su utilidad en aspectos concretos, como la imagen corporativa, promoción y relaciones públicas, ventas, comunicación con clientes y proveedores, etc.

Para obtener un análisis comparativo se han contrastado los datos de las empresas murcianas del sector Inmobiliario en dos contextos: **nacional y de la UE**. De esta forma es posible situar a las empresas del sector de la Región de Murcia en el conjunto de empresas españolas y en el de empresas europeas con presencia en Internet.



**Gráfico 1. Porcentaje de empresas españolas que tienen un sitio o página web respecto a la media europea 2003-2005**

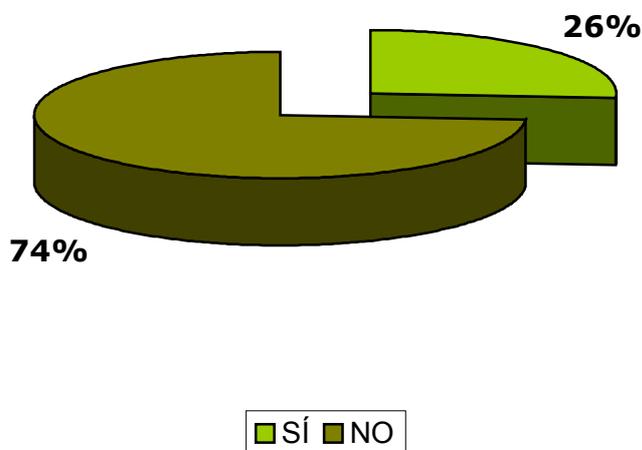
Fuente: Informe/Encuesta: EuroStat (newcronos) 'Information Society Statistics', 2005



**Gráfico 2. Porcentaje de empresas que tienen un sitio o página web en 2005**

Fuente: Informe/Encuesta: EuroStat (newcronos) 'Information Society Statistics', 2005

A lo largo de estos tres últimos años, se observa un crecimiento sostenido en el número de empresas que cuentan con sitio web, tanto en España como en la UE. Así, el **43%** de **las empresas españolas tenían página web** según Eurostat en 2005 y un **46,5%** de acuerdo con la reciente encuesta del INE (uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2005-2006).



**Gráfico 3. Empresas con página web en el Sector Inmobiliario de la Región de Murcia**

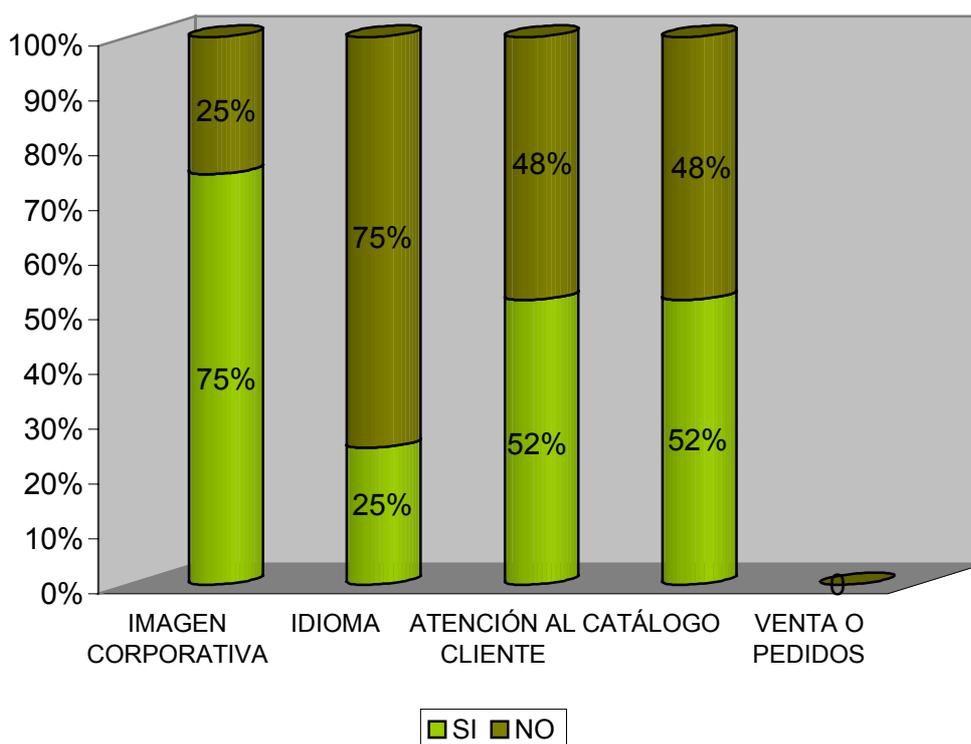
Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico 3, **el 26% de las empresas consultadas del sector Inmobiliario de la Región de Murcia disponen de una página web propia** como medio para tener presencia en Internet. Este dato muestra la existencia de un porcentaje significativo de promotoras inmobiliarias que trabajan por cuenta propia y han visto en Internet un canal idóneo de difusión de su imagen corporativa y de comunicación con sus clientes.

El análisis cualitativo permite evaluar los objetivos de dicha presencia en Internet, así como determinar su carácter estratégico.

Para ello, se han establecido una serie de parámetros de análisis:

- Imagen corporativa.
- Idioma.
- Catálogo.
- Atención al cliente.
- Pedidos / Ventas.



**Gráfico 4. Objetivos de las páginas web de las empresas del sector Inmobiliario de la Región de Murcia.**

Fuente: Elaboración propia

A la vista del gráfico 4, el **aspecto más destacable** que se observa es **la similitud que existe entre los sitios web de un porcentaje considerable de empresas murcianas del sector Inmobiliario** en relación a tres objetivos comunes: imagen corporativa, atención al cliente y catálogo.

Más de la mitad de **las empresas del sector con web propia** utilizan su plataforma digital para ofrecer información de su compañía (historia, filosofía empresarial, ubicación), mostrar el catálogo de sus promociones o proyectos inmobiliarios futuros y realizados, así como facilitar al cliente un canal de comunicación y contacto directo (solicitar información sobre promociones, consultas, sugerencias, etc).

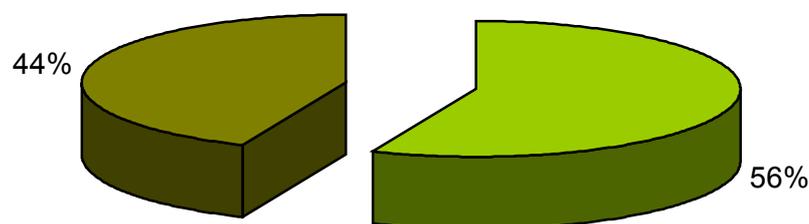
Las empresas del sector Inmobiliario que traducen sus páginas a otros idiomas alcanzan el 25%.

Por último, las empresas del sector Inmobiliario todavía no han incorporado a sus modelos de negocio el uso de Internet como canal de compraventa. En concreto, ninguna de las empresas estudiadas ofrece esta opción.

### ○ **Presencia a través de directorios empresariales**

Puede ocurrir que una empresa no haya optado aún por tener un sitio web propio, lo que no implica necesariamente que sea invisible para potenciales clientes. Estar presente en un directorio empresarial o sectorial de referencia es otra forma de aparecer en Internet.

Por esta razón, se ha estudiado la presencia de las empresas objeto de estudio en dos directorios bien posicionados en buscadores y relacionados con el sector y el entorno regional: **Hotfrog** (directorío de empresas), [www.hotfrog.com](http://www.hotfrog.com), y el directorío de la **Feria Virtual de la Región de Murcia** ([www.murcia-expo.com](http://www.murcia-expo.com)), que reúnen a una muestra significativa de empresas murcianas del sector.



G  
r  
G

■ SI ■ NO

**Gráfico 5. Empresas del sector Inmobiliario con presencia en directorios empresariales y sectoriales**

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico 5, más de la mitad de las empresas del sector Inmobiliario, el **56%**, está presente en Internet a través de un directorio empresarial o sectorial de referencia.

## b. Comercio Electrónico

El **sector Inmobiliario**, en las empresas consultadas que cuentan con página web, no comercializa sus productos directamente desde este canal, es decir, aún no han contemplado la posibilidad de habilitar herramientas propias de comercio online en sus sitios web de empresa.

La vivienda es un bien costoso, duradero, requiere de una comprobación in situ y su transacción conlleva una serie de trámites previos que dificultan su comercialización directa a través del canal online.

Ahora bien, esto no significa que el comercio electrónico sea nulo en este sector. Tal vez, la venta directa al usuario final cerrando la transacción en el medio digital no sea una de las opciones elegidas por las empresas inmobiliarias, por los motivos anteriormente expuestos, pero el sector está haciendo uso de la Red como canal de compra a través de mercados electrónicos o como vía para realizar una reserva de un bien inmobiliario.

De hecho, los portales inmobiliarios se están convirtiendo en uno de los soportes estrella. No hacen transacciones ni efectúan cobros con tarjeta pero están poniendo en contacto al comprador con el vendedor. Estos portales han cambiado los métodos de búsqueda de los consumidores que tienen al alcance de su mano una amplia oferta. Estos usuarios, además, pueden comparar precios y características rápidamente.

Precisamente, estos sitios web son de gran utilidad para las promotoras y agencias que los utilizan como un escaparate que agrega oferta y supone un elevado número de visitas.

## 5. Ayudas e incentivos regionales para el uso de las TIC en el sector

Actualmente, existen varias líneas de ayuda e incentivos en la Región de Murcia destinados a la incorporación de las TIC y el uso del Comercio Electrónico en las pymes.

- Las contempladas en el **Plan de Consolidación y Competitividad de la Pyme** [<http://www.ifrm-murcia.com/contenido/ayudas/principal.html>] que van orientadas al desarrollo de una estrategia de comercio electrónico o fomento de las Tecnologías de la Información.
- Las acciones recogidas dentro del **II Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia**, regiondemurciaSI, que contribuyen a potenciar el uso de las TIC y del Comercio Electrónico en los sectores productivos de la Región, como el

Servidor Regional de Comercio Electrónico, [www.cecarm.com](http://www.cecarm.com), que ofrece asesoramiento e información para empresarios y emprendedores.

- Las ayudas incluidas en el programa “**Maspyme Web**”. [www.maspymemurcia.com](http://www.maspymemurcia.com) , promovido por las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, para la creación de una web empresarial.

## 6. Conclusiones

Las empresas del sector Inmobiliario de la Región de Murcia, a la luz de los datos del presente informe, se encuentran en una **fase inicial** de desarrollo de las Nuevas Tecnologías.

Según el análisis de las empresas consultadas, el **26%** está presente en la Red de forma directa a través de una página web propia. Estas páginas funcionan como canales de difusión y publicación de sus productos. Permiten a las empresas del sector facilitar comunicación directa, segmentada y detallada de futuras promociones.

Asimismo actúan como una vía rápida de comunicación con el cliente, quien suele solicitar información de su interés sobre sus productos, a través del correo electrónico o formulario que figura en la web.

Aunque, el grado de presencia en Internet no se mide únicamente por medio de esta variable. Según el estudio, las empresas inmobiliarias de la Región de Murcia también se acercan a la Red a través de portales o directorios sectoriales. En concreto, el **56%** de las compañías consultadas está presente en el medio digital en uno de estos soportes, ya sea web propia o directorio empresarial.

Esto demuestra que las empresas murcianas del sector inmobiliario están sacando partido progresivamente a las oportunidades que les brinda Internet, como canal de **comunicación con sus clientes, como escaparate de promoción de su imagen corporativa y catálogo de productos** o como una ventana abierta a **nuevos mercados y clientes**.

Por lo tanto, las empresas inmobiliarias de la Región de Murcia están integrando las potencialidades de las Nuevas Tecnologías e Internet en sus estrategias de negocio y, aunque, por el momento, la transacción directa de un inmueble a través del medio digital no es una actividad habitual, lo cierto es que la Red facilita la posibilidad de realizar la reserva de una vivienda, es decir, iniciar el proceso de compraventa.

## 7. Anexo

### a. Casos de éxito

#### *Ámbito Nacional*

El siguiente caso a nivel nacional, es un ejemplo de empresa bien posicionada en buscadores, que opera en el sector inmobiliario y que utiliza Internet como canal de promoción y difusión de sus productos o servicios.

➤ **Tinsa.** URL: [www.tinsa.es](http://www.tinsa.es)

Tinsa Tasaciones Inmobiliarias, S.A. es una empresa de tasaciones inmobiliarias en continuo crecimiento desde que iniciara su actividad en 1985 a iniciativa de la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

La web es una de sus mejores cartas de presentación. Se detalla la filosofía de la empresa, su actividad principal, los sellos de calidad que respaldan su trabajo, los nombres y apellidos de los componentes del equipo o un plano de situación de la empresa. Además, se especifican los productos que ofrecen a sus clientes.

Aunque, una de las ventajas que aporta Internet a esta compañía es la posibilidad de ampliar sus servicios y ofrecer al usuario contenidos de valor añadido, como notas de prensa, bolsa de trabajo, enlaces, entrevistas o un servicio de atención al cliente.

### b. Principales sitios web del sector

Se han seleccionado los sitios web que se detallan a continuación por su posicionamiento en buscadores y/o por el interés que denotan algunos aspectos de la web en relación con el sector Inmobiliario.

#### **PORTALES Y DIRECTORIOS SECTORIALES**

- **Idealista.** Portal inmobiliario que actúa como intermediario poniendo en contacto a la oferta y a la demanda. Además, ofrece a los usuarios información adicional de interés (informes anuales, guías de compra o venta) o servicios complementarios (simulador de hipotecas). URL: [www.idealista.com](http://www.idealista.com)
- **Ministerio de Vivienda.** Incluye información de interés para los profesionales del sector: estudios, informes, datos estadísticos,

legislación.

URL: [www.mviv.es](http://www.mviv.es)

- **Busca Inmobiliarias.** Dispone de una amplia base de datos de agencias inmobiliarias de toda España organizada por comunidades autónomas.  
URL: [www.buscainmobiliarias.com](http://www.buscainmobiliarias.com)
- **SEPEs.** Portal informativo, dependiente del Ministerio de Vivienda. Dispone de servicios de utilidad para los empresarios del sector inmobiliario, como un buscador de suelos, registro de licitadores, venta de parques empresariales, agenda de eventos, etc.  
URL: [www.sepes.es](http://www.sepes.es)
- **Murcia Trade Expo.** Feria virtual de la Región de Murcia, una iniciativa del Instituto de Fomento de la Región de Murcia y de las Cámaras Oficiales de Comercio de Murcia, Cartagena y Lorca. Su objetivo es facilitar a importadores y distribuidores de todo el mundo el contacto con empresas de la Región. Se puede acceder a un listado de empresas murcianas del sector Inmobiliario.  
URL: [www.murcia-expo.com](http://www.murcia-expo.com)
- **Blog Inmobiliario.** La web recoge diariamente las principales noticias sobre el mundo inmobiliario, enlaces a otros portales de vivienda y utilidades de Google para potenciar el negocio inmobiliario.  
URL: [www.inmoblog.com](http://www.inmoblog.com)
- **Europages.** Directorio empresarial europeo.  
URL: [www.europages.es](http://www.europages.es)
- **Hispacasas.** Aglutina un amplio segmento de la oferta inmobiliaria disponible en el mercado español. Actúa como plataforma de promoción y permite anunciar propiedades inmobiliarias.  
URL: [www.hispacasas.com](http://www.hispacasas.com)

## ASOCIACIONES

- **SEOPAN.** Asociación de empresas constructoras de ámbito nacional. Dispone de una amplia variedad de servicios de interés para los profesionales del sector inmobiliario, como noticias, novedades, estadísticas de licitación, informes, datos e información histórica, legislación, calendario de eventos, cursos, enlaces de interés.  
URL: [www.seopan.es](http://www.seopan.es)
- **APCE.** Asociación de Promotores Constructores de España. Portal informativo que dispone de datos actualizados sobre la situación actual de la vivienda. Algunos contenidos son de pago.  
URL: [www.apce.es](http://www.apce.es)

- **Asociación de Promotores Inmobiliarios de la Región de Murcia.** Se puede acceder a información de interés para los promotores murcianos, aunque requiere de registro previo. Acceso a estadísticas, circulares, noticias, información jurídica, modelo de contratos, oficinas, promociones, cuaderno de ventas, etc. Las promotoras pueden incluir sus promociones en el directorio.  
URL: [www.novamurcia.com](http://www.novamurcia.com)
- **Asprocon** (Asociación de Promotores y Constructores de Edificios Urbanos). Amplia información de interés sobre la actualidad del sector inmobiliario (noticias, artículos), además de directorios de empresas, bolsa de trabajo y ofertas inmobiliarias.  
URL: [www.asprocon.com](http://www.asprocon.com)
- **Asociación Hipotecaria Española.** Portal con información específica sobre el mercado hipotecario. Consejos prácticos, simulador hipotecario, informes, legislación, estadísticas, oferta hipotecaria, etc.  
URL: [www.ahe.es](http://www.ahe.es)

#### **FERIAS DE INTERÉS PARA EL SECTOR**

- **MIPIM** (Feria Internacional del Mercado Inmobiliario). Escaparate de proyectos inmobiliarios a nivel mundial, celebrado anualmente en Cannes. Un punto de encuentro de los grandes profesionales del sector.  
URL: [www.mipim.com](http://www.mipim.com)  
Tel: 01 4190 4530
- **Inmobiliaria del Mediterráneo.** Exposición del sector inmobiliario que reúne las últimas tendencias, oportunidades en inversiones inmobiliarias y facilita los contactos profesionales. Se celebra en Valencia.  
URL: [www.urbe.feriavalencia.com](http://www.urbe.feriavalencia.com)  
Email: [anavarrom@feriavalencia.com](mailto:anavarrom@feriavalencia.com)  
Tel: 902 74 73 30
- **Salón Inmobiliario de Madrid (SIMA).** Feria dedicada al sector inmobiliario en la que se reúne una amplia oferta de productos relacionados con el sector.  
URL: [www.simaexpo.com](http://www.simaexpo.com)  
Email: [gplanner@gplanner.com](mailto:gplanner@gplanner.com)

#### **c. Estudios**

- **Estudio sobre Comercio Electrónico B2C 2006.** Estudio elaborado por la Asociación Española de Comercio Electrónico y Red.es. Incluye los últimos datos sobre Comercio Electrónico minorista entre empresa y consumidor en España.  
URL: [observatorio.red.es/estudios/documentos/B2C2006.pdf](http://observatorio.red.es/estudios/documentos/B2C2006.pdf)

- **Informe de la Sociedad de la Información en España 2005**, elaborado por Telefónica. Incluye amplia información y datos sectoriales de la situación del Comercio Electrónico entre empresas y consumidores.  
URL: [www.telefonica.es/sociedaddeinformacion/html/informes\\_home.shtml](http://www.telefonica.es/sociedaddeinformacion/html/informes_home.shtml)
- **Diagnóstico Tecnológico del sector del comercio minorista**. Elaborado por el Observatorio de Red.es. 2006.  
URL: [observatorio.red.es/estudios/documentos/diag\\_cminoristav1.3.pdf](http://observatorio.red.es/estudios/documentos/diag_cminoristav1.3.pdf)
- **Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas**. Elaborado por el INE. 2006.  
URL: [www.ine.es](http://www.ine.es)
- **Inventario de indicadores para la evaluación comparada de Europa 2005**.  
URL: [www.ine.es/docutrab/tic/inventario\\_in05.pdf](http://www.ine.es/docutrab/tic/inventario_in05.pdf)
- **El Comercio Electrónico en España a través de entidades de medios de pago**. Elaborado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. 3º Trimestre de 2005.  
URL: [www.cmt.es](http://www.cmt.es)
- **La Sociedad de la Información en la Empresa**. Estudio que analiza el grado de avance de la incorporación de las nuevas tecnologías a la empresa. Julio de 2006.  
URL: [observatorio.red.es/estudios/documentos/si0707estudio.pdf](http://observatorio.red.es/estudios/documentos/si0707estudio.pdf)

## 8. Fuentes

- **Marketing Inmobiliario en Internet**. Microsoft.  
URL: [www.microsoft.com/spain/empresas/marketing/marketing\\_inmobiliario.aspx](http://www.microsoft.com/spain/empresas/marketing/marketing_inmobiliario.aspx)
- **Recomendaciones para la implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el sector Inmobiliario**.  
URL: [www.fundacionctic.org/web/export/sites/default/es/publicaciones/publicaciones/recomendaciones\\_autonomos\\_Sector\\_Inmobiliario.pdf](http://www.fundacionctic.org/web/export/sites/default/es/publicaciones/publicaciones/recomendaciones_autonomos_Sector_Inmobiliario.pdf)
- **Situación y perspectivas futuras en el sector inmobiliario en España**. Ministerio de Vivienda. Mayo 2006.  
URL: [www.mviv.es/es/xls/estadisticas/ENCUESTAS/OE1.PDF](http://www.mviv.es/es/xls/estadisticas/ENCUESTAS/OE1.PDF)
- CALDERÓN, B. **Recursos sobre información y comercialización del producto inmobiliario en Internet: de soporte informativo a canal de venta global** [en línea]. Octubre 2006.  
URL: [www.ub.es/geocrit/aracne/aracne-088.htm](http://www.ub.es/geocrit/aracne/aracne-088.htm)
- **CECARM**, portal sobre Comercio Electrónico en la Región de Murcia.  
URL: [www.cecarm.com](http://www.cecarm.com)